



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA OUVIDORIA-GERAL DA DPE-RS

SUMÁRIO

O que é Carta de Serviços?.....	03
O que é a Ouvidoria-Geral da DPE-RS?.....	04
O que faz a Ouvidoria.....	05
Estrutura Organizacional.....	06
Quem pode procurar a Ouvidoria?.....	07
Local e horário de atendimento.....	08
Contatos e Rede Social.....	09

O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS?

De acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, devendo trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados.

É uma ferramenta que visa ampliar o acesso do cidadão aos serviços da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, garantindo maior visibilidade e transparência às ações da instituição, de modo a propiciar o seu contínuo aperfeiçoamento.

O QUE É A OUVIDORIA-GERAL DA DPE-RS?

A Ouvidoria-Geral é um canal direto de comunicação entre a população e a Defensoria Pública. Seu principal papel é ouvir, encaminhar e contribuir para a melhoria dos serviços prestados. Ela foi criada a partir da Lei Complementar nº 132/2009, como parte do fortalecimento democrático da instituição. Constitui-se em um lugar onde pessoas e grupos podem apresentar sugestões, reclamações e pedidos sobre os serviços da Defensoria Pública, para promover e ampliar o acesso à justiça à população.

Diferentemente de outros modelos, a Ouvidoria da DPE-RS é externa, ou seja, é ocupada por representantes da sociedade, garantindo autonomia, escuta qualificada e participação popular no sistema de justiça. Trata-se de um espaço de diálogo entre a Defensoria Pública, especialmente com grupos e movimentos sociais, mas também para toda população difusa que busca a Instituição. A sua atuação fortalece a transparência, amplia a participação social, e contribui para construção de uma Defensoria Pública cada vez mais acessível, democrática e comprometida com os direitos humanos.

O que faz a Ouvidoria?

- Esclarece dúvidas sobre os serviços prestados pela DPE/RS;
- Recebe sugestões para melhoria da qualidade dos serviços prestados pela DPE/RS;
- Encaminha reclamações sobre o atendimento de defensores, servidores ou estagiários;
- Atende denúncias de irregularidades ou ilegalidades praticadas na Defensoria Pública ou por seus agentes;
- Estabelece parcerias para concretização de direitos coletivos;
- Amplia o diálogo com movimentos sociais, grupos e organizações da sociedade civil.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Direcionadores Estratégicos

Missão: Promover a qualidade dos serviços prestados pela Instituição (artigo 105- A, da LC nº 132/2009)

Visão: Ser órgão auxiliar, com autonomia funcional, garantidor da interlocução da sociedade com a Instituição.

Valores: Participação Social; Ética e Respeito; Confiabilidade e Credibilidade; Valorização das Pessoas; Acolhimento e Humanidade; Transparência.

Estrutura Organizacional

Ouvidor (a)-Geral: Compete receber e encaminhar ao Corregedor-Geral representação contra membros e servidores da Defensoria Pública do Estado, assegurada a defesa preliminar; propor aos órgãos de administração superior da Defensoria Pública do Estado medidas e ações que visem à consecução dos princípios institucionais e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados; elaborar e divulgar relatório semestral de suas atividades, que conterá também as medidas propostas aos órgãos competentes e a descrição dos resultados obtidos; participar, com direito a voz, do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado; promover atividades de intercâmbio com a sociedade civil; estabelecer meios de comunicação direta entre a Defensoria Pública e a sociedade, para receber sugestões e reclamações, adotando as providências pertinentes e informando o resultado aos interessados; contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços realizados pela Defensoria Pública; manter contato permanente com os vários órgãos da Defensoria Pública do Estado, estimulando-os a atuar em permanente sintonia com os direitos dos usuários; coordenar a realização de pesquisas periódicas e produzir estatísticas referentes ao índice de satisfação dos usuários, divulgando os resultados (Artigo 105-C, da LC nº 132/2009)

Servidores(as) e estagiários (as): Auxiliar o(a) Ouvidor(a)-Geral em suas funções, além de realizar atendimentos pelos diversos canais de comunicação do órgão e confeccionar protocolos de atendimentos.

Quem pode procurar a Ouvidoria?

- Todas as pessoas que estejam sendo ou queiram ser atendidas pela DPE/RS. Este atendimento pode ser por meio de orientação sobre direitos, ações judiciais em andamento e procura por agendamento.
- Grupos e organizações da sociedade que queiram estabelecer diálogo, parcerias e defesa de interesses coletivos.

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Rua Sete de Setembro, 666, 1º andar - Centro Histórico, Porto Alegre-RS

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 12h às 19h (sem intervalo).

CONTATOS E REDE SOCIAL

Telefone: 0800-642-3225

E-mail: ouvidoria@defensoria.rs.def.br

Instagram: @ouvidoriadpers